



Исх. № 460  
29.03.2016 г.

Министру экономики Кыргызской  
Республики  
**Кожошеву А.О.**

*Копия:* Председателю совета директоров  
ОАО «Северэлектро»  
**Баялиеву Р.К.**

Председателю управления  
ОАО «Национальная энергетическая  
холдинговая компания»  
**Калиеву А.Р.**

### **Уважаемый Арзыбек Орозбекович!**

В соответствии с резолюцией участников национальной конференции, прошедшей 15 марта 2016 года в г.Бишкек на тему «Энергосбережение и энергоэффективность для потребителей» с широким кругом участников, где, наряду с обсуждением результатов информационных кампаний «Будь в тепле, Кыргызстан», проведенных «Юнисон Групп» в 2014 и 2015 годах с охватом более 400 000 граждан, обсуждались результативные механизмы коммуникации с населением, обращаем Ваше внимание на **актуальность и своевременность работы, проводимой Центрами по качеству обслуживания (ЦКО) при электрораспределительных компаниях.**

Данные центры были созданы согласно Приказа № 318 от 4 октября 2010 г. Министерства энергетики Кыргызской Республики, и в качестве механизма прямого диалога с населением **позитивно восполняют информационный пробел для населения по вопросам электроснабжения**, а также в рассмотрении жалоб от потребителей. Оказанное содействие и активное участие ЦКО были исключительно важны в проведении информирования населения, как по вопросам прав и обязанностей потребителей в сотрудничестве с Сетью общественных центров Защиты прав потребителей энергии (ОЦ ЗППЭ) «Юнисон Групп», начатого в 2010 году, так и содействию публичных лекций информационных кампаний «Будь в тепле, Кыргызстан!» в 2014 и в 2015 годах.

Однако, **опыт работы центров показывает необходимость повышения эффективности деятельности ЦКО** по осуществлению его основной функции - по контролю качества обслуживания. Согласно результатам исследования по анализу деятельности ЦКО, проведенного «Юнисон Групп» в 2011 году, отмечается **нечеткость/смешанность возложенных на ЦКО функциональных обязанностей**. На сегодняшний день Центры по качеству обслуживания при распределительных компаниях исполняют только обязанности по рассмотрению жалоб и разъяснению вопросов потребителей, т.е. функции общественной приемной и телефона доверия. Деятельность же по повышению качества предоставляемых услуг практически не реализуется, в силу зависимого положения структуры и нечеткости полномочий.

Ввиду этого «Юнисон Групп» просит Вас принять во внимание опыт деятельности ЦКО, и его роль в качестве механизма по надзору контролю качества обслуживания, - крайне необходимого и непосредственного звена взаимодействия с потребителем электроэнергии, который непременно должен функционировать и в дальнейшем, и рекомендует:

1. **четко определить статус Центров по качеству обслуживания и схему их подотчетности для повышения независимости решений и эффективности работы.** Одним из вариантов изменения схемы может стать непосредственное подчинение регуляторному органу в энергетическом секторе – Государственному агентству по регулированию топливно-энергетического комплекса при Правительстве Кыргызской Республики. Одновременно с пересмотром структуры целесообразно:

- четко определить полномочия и функции ЦКО;
- определить понятия «качество электроэнергии» и «качество обслуживания», и внести корректировки в нормативные документы;
- ввести в обращение индикаторы и критерии обслуживания клиентов,

2. **дополнительно предусмотреть в структуре ОАО «Национальной энергетической холдинговой компании» специальный отдел,** в ведении которого будут находиться:

- информирование граждан по вопросам ответственности и прав использования энергии у конечного потребителя, путем подготовки специализированной информации, в доступном изложении,
- проведение на постоянной и систематической основе работы по информированию населения, не ограничиваясь деятельностью существующих Центров качества обслуживания и пресс-служб,
- коммуникация с населением и оперативное решение обращений от потребителей,

«Юнисон Групп» рекомендует принять во внимание вышеизложенные предложения и, со своей стороны, выражает открытость и готовность к содействию.

*Резолюция национальной конференции «Энергосбережение и энергоэффективность для потребителей» прилагается на 5-ти листах.*

Президент «Юнисон Групп»

Н.Абдырасулова